

БИБЛИОТЕКИ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ: КУРС НА ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ИНТЕГРИРОВАННЫЙ СЕРВИС

(Вступление)

Отличительной чертой современного этапа развития цивилизации является внедрение во все сферы жизни общества цифровой техники и цифровых технологий. Обобщённо это называется **цифровизацией**. Именно она определяет направление и содержание научно-технического прогресса, социальных преобразований. Всё более цифровизируемыми становятся производство, быт, образование, культура, наука, управление. Успехи государств, социальных институтов и отдельных личностей в значительной мере зависят от степени освоения ими цифровых устройств и технологий. Поэтому ориентация на «жизнь в цифре» справедливо считается стратегически важным выбором.

Для библиотек задача вписаться в цифровую среду – неотвратимая объективная необходимость. Она диктуется их извечной функцией накопления, переработки и передачи знания, опыта, информации в целом. Но уже с учётом новых (цифровых!) носителей и коммуникационных механизмов передачи информации.

Цифровизация библиотек на первый план их деятельности выдвигает четыре проблемы:

- перестройку структуры для взаимодействия с цифровой средой;
- формирование цифрового мультимедийного ресурса;
- организацию системы цифрового интегрированного сервиса;
- превращение профессии библиотекаря в научно-информационного работника (информациоведа).

При этом библиотеку цифровой эпохи не следует представлять односторонне – только как сбор, обработку, использование электронных ресурсов, место выхода в мировую информационную сеть – Интернет. Наряду с цифровой информационной продукцией, которая, безусловно, будет масштабно расширяться, в ней сохранятся и будут востребованы рукописи, книги, газеты, журналы и другие «постояльцы» традиционных библиотечных фондов. Библиотека, которая хочет отвечать требованиям плюралистического общества, должна объединять, гармонизировать в себе все виды информационных ресурсов на всех видах носителей информации. В этом – беспроигрышная перспектива. Будущее библиотеки обеспечит многовидовое ресурсное богатство, где, безусловно, цифровая информация будет занимать преобладающее место.

Утверждения о том, что ныне уходит последнее поколение, которое пользовалось печатной и рукописной продукцией, а новые поколения полностью перейдут

на работу с электронными источниками, требуют критического рассмотрения. В отношении использования компьютеров, мобильных устройств и произведений печати никакое современное поколение не является всецело однородным. Среди представителей самого старшего поколения, культурный облик которого формировался под влиянием книги, есть немало (и становится всё больше) тех, кто с успехом работает на компьютере, а среди самого молодого поколения, выросшего в цифровой среде, есть люди, которые не отрываются и от книги. В библиотеках нередко мы видим читателя, на столе которого рядом с компьютером (гаджетом) лежат книги, газеты, журналы и он еще и ведёт какие-то записи в тетради. А в наиболее продвинутых в цифровизации странах, как, например, скандинавских, общественное мнение выступает за сохранение и развитие книгопечатания, культивирование интереса к чтению книги, гармонизации книги и компьютера.

Рукопись, печатная книга и компьютер как символы рукотворной, типографской и электронной передачи информации не исключают друг друга. Они долго будут сосуществовать в информационном поле, в том числе и в библиотечном пространстве, и олицетворять этапы эволюции способов фиксации, сохранения и распространения информации. И каждый из них имеет характерные привлекательные особенности. Рукописание вызывает эмоционально богатые чувства личной, непосредственной, рукотворной причастности к созданию буквы, цифры, графики, слова, текста. Человек видит себя воочию инфотворцом. Книга предстаёт перед нами (особенно художественная) как источник эстетического наслаждения, морального удовлетворения, жизненных ориентиров, духовного возвышения в целом. Компьютер и вся связанная с ним цифровизация открыли небывалые возможности многоплановой работы со всеми видами информации, независимо от места и времени.

Человечество обеднело бы, если бы оно заиклилось на использовании какого-либо одного носителя информации – то ли традиционного (рукописного, печатного), то ли цифрового. Библиотеки сузили бы свои функции, ограничили перспективы, если бы они сосредоточились на формировании только традиционного или только электронного ресурса. Психология восприятия информации в индивидуальном и массовом сознании давно обнаружила, что перенасыщение однотипной информацией гасит интерес к ней, порождает отторжение, поиск разнообразной информационной парадигмы. Человечество всегда стремилось освоить все источники и виды культуры и информации. А библиотеки всегда стремились стать центрами их синтеза.

Но (и это принципиально важно!) как в «эпоху Гуттенберга» постепенно преобладающим стало «печатное слово», так и теперь, только очень быстро, преобладающим во всех сферах жизни общества становится «цифровое слово».

Закономерно библиотеки должны перестроиться для работы в этой новой системе. Прежде всего, необходимо структуру библиотеки привести в соответствие с тем, что основной массив информации, который в ней будет в активном обороте, составят электронные ресурсы. Должны максимально развиваться службы и личные компетенции сотрудников, занимающихся обеспечением цифровой жизни библиотеки. Это касается как внутренней, так и внешней её деятельности. В цифровой среде библиотека сможет полноценно функционировать, если она сама будет представлять собой цифровизованное целое.

Отстаёт компьютеризация традиционных видов библиотечной деятельности: комплектования, систематизации, каталогизации, организации фондов, абонементного дела, книгообмена, сохранности фондов, обслуживания читателей, в частности в здании самой библиотеки. Особое внимание следует обратить на развитие новых библиотечных структур, связанных с цифровизацией. Сюда относятся подразделения, занимающиеся оцифровкой, созданием электронных баз данных, сканированием и архивированием национальных, научных, библиотечковедческих сегментов Интернета, электронной доставкой документа.

Библиотечный сервис всё больше будет сосредотачиваться вокруг удовлетворения индивидуальных информационных потребностей читателей. Это – верный путь развития массового интереса к библиотеке. Дело в том, что цифровизация, будучи глобальным явлением, захватывающим все континенты, страны, народы и слои населения, одновременно открывает и широчайшие возможности удовлетворения самых разнообразных индивидуальных (производственных, бытовых, культурных, информационных) запросов.

Например, с помощью 3D-принтера можно изготовить любую эксклюзивную вещь. Индивидуализация – органическое следствие цифровизации жизни.

Конечно, читатель всегда обращался в библиотеку за необходимым ему лично материалом. Но традиционная библиотека редко когда могла предоставить ему один целостный документ, в котором бы была собрана информация, соответствующая его запросу. Она могла дать ему только ограниченное количество документов и только из своего фонда, из которых он мог извлекать нужные ему данные. Теперь же, благодаря цифровым технологиям, библиотека может выбрать не только из своих фондов, но из всех доступных источников в интернет-пространстве нужные читателю конкретные сведения по конкретной теме в виде сгруппированного материала. И эта продукция может быть доставлена в любую точку мира на любое мобильное устройство заказчика. В этом открылись небывалые возможности для приумножения пользователей библиотеки.

Интегрированный индивидуальный сервис, прежде всего дистанционный, становится главным направлением деятельности библиотеки. Значение её инфор-

мационной функции возрастает. Это, в свою очередь, вызывает необходимость систематического изучения того, как современный человек воспринимает, осваивает, использует информацию. Социология читателя, шире – потребителя информации, библиотечным сообществом все ещё недооценивается. А она во многом помогла бы составить реальные представления о том, что и в какой форме нужно различным категориям людей от библиотеки, каких услуг они от неё хотят. Нам нужно хорошо разбираться в особенностях работы с информацией и читателя традиционного, предпочитающего книгу, и «сетевого» читателя, получающего информацию из Интернета, и, так сказать, «гибридного» читателя, успешно работающего как в библиотечном зале, так и в сетях Мировой паутины.

О «цифровом человеке» обобщённо можно сказать, что он в библиотечном сервисе ценит, прежде всего, быстроту, полноту и краткость информации. Люди живут в динамичных, конкурентных условиях, где выигрывает тот, кто быстрее принимает оптимальные решения и оперативно, лучшим образом, их осуществляет. Для этого им, естественно, нужна своевременная качественная, понятная информация. Библиотеки могут ожидать прилива обращений за услугами, если они организуют у себя бесперебойное массовое удовлетворение информационных потребностей «цифровых людей».

Безусловно, для этого необходимо иметь постоянно обновляющиеся массивы электронной информации, внедрять технологии обработки данных, развивать информационно-аналитические службы. Информационная аналитика становится козырной картой библиотечной деятельности. Её продукты весьма привлекательны для пользователей, ибо в них сконцентрирована информация по запросу. Информационно-аналитические службы – структуры, обеспечивающие будущее библиотек. Для людей всегда было и будет важно знать содержание документов, независимо от их формы. В общественном обиходе ценится, прежде всего, содержание документа.

В действующих фондах цифровизованных библиотек все больше места будут занимать полнотекстовые электронные базы. Во многих европейских странах создаются национальные лингвистические корпуса, которые включают оцифрованные варианты всех видов оригинальных рукописных и печатных текстов. Они существуют при различных языковедческих центрах, хотя по определению они должны быть при главных библиотеках соответствующих стран. Ведущие библиотеки обязаны иметь в своём распоряжении такие корпуса. Если их систематически пополнять электронными копиями современных печатных изданий и текстами, создаваемыми только в электронной форме, то получится богатейший информационный массив. Используя его, библиотека сможет компетентно отвечать на любые запросы читателей. Национальный цифровой корпус полных текстов – идеал

фонда, к которому должны стремиться все библиотеки, претендующие на роль общего или отраслевого информационного центра страны.

Богатство фонда, широкий доступ к интернет-ресурсам и развитое дистанционное индивидуальное информационное обслуживание – три главных фактора, которые укрепляют жизнеспособность библиотеки в современных условиях. Но результирующим показателем успеха уже есть (и все более будет!) количество её дистанционных пользователей. Сокращение числа физических посетителей библиотек – не трагедия и тем более не катастрофа, ибо в это же время многократно возрастает число виртуальных посетителей.

Утверждение цифровой культуры, повышение компьютерной грамотности, удешевление мобильных устройств передачи информации неуклонно порождают массового виртуального читателя. Этому способствуют и убыстряющийся темп жизни, который требует ускоренного оборота информации, и необходимость учиться в течение всей жизни. Людям придется использовать информацию в значительно больших объемах, чем раньше. Недостатка в искателях информации нет и не будет.

Но в поисках информации они будут обращаться туда, где быстрее, полнее и конкретнее получат ответ на их индивидуальный запрос. И без физического присутствия в данном месте. До цифровизации первым пунктом на пути поиска информации были библиотеки. Но у них было слабое дистанционное обслуживание. Теперь же у библиотек возникли мощные конкуренты в виде Интернета, социальных сетей, различного рода мировых и региональных интеграторов информации. Они изначально нацелены на взаимодействие в удалённом режиме. За библиотеками сохранились традиционные преимущества – вековые фонды и богатый опыт работы с реальным читателем. Но главное в том, что основной состав читателей библиотеки будет виртуальным. Задача состоит в том, чтобы «привязать» его к библиотеке практикой безотказного обслуживания в любое время и на любом расстоянии. Возможно, следует планировать работу библиотек по формуле 24/7/365 (круглосуточно, полную неделю и весь год).

Поэтому курс на дистанционный индивидуальный информационный сервис – это и выживание, и сохранение, и развитие, и даже усиление роли библиотек в настоящем и ближайшем будущем. Соответственно должны быть подготовлены фонды, технологии и кадры. Следует умножать тематические полнотекстовые, реферативные, библиографические базы с учетом частых запросов. На каждого постоянного читателя составлять его научный профиль. Возможно, заключать с ним договор, чтобы новейшая оригинальная информация по его профилю посылалась ему автоматически. Желательно проявлять инициативу и давать заказчику дополнительный материал к документу, который он просит, более новые

издания по теме, рецензии и т. п. как из своего фонда, так и из других источников, информировать о форумах, где в последнее время обсуждалась или в ближайшее время будет обсуждаться затронутая проблема. Было бы хорошо, если бы, при возможности, ответ читателю шел одновременно во всех трёх основных формах информации – текст, звук, видео. Конечно же, сайт библиотеки должен быть максимально удобным для внешнего пользователя. В общем – нужен приоритет интернет-читателя, индивидуального сервиса, клиентоцентристских подходов.

Одновременно не следует забывать и связи с коллективными пользователями: корпорациями, предприятиями, учреждениями, организациями. В традиции у нас коллективные абонементы, договора на документное, консультативное, экспертное обслуживание. В доцифровой период все это сдерживалось техническими факторами. Информационные технологии, компьютерные средства связи дают возможность широчайшего взаимодействия, вплоть до зеркального отражения сайтов. Библиотеки могут снабжать коллективного клиента профильной информацией постоянно. Развитие взаимосвязей с коллективными пользователями тоже является большим резервом клиентов и сторонников ведущих библиотек, особенно на фоне сокращения библиотечных подразделений в небольших организациях и населённых пунктах.

Официальная статистика интернет-обслуживания читателей зачастую отсутствует. Поэтому у некоторой части людей складывается неадекватный образ библиотеки как учреждения, которое «цифровому человеку» не нужно. В поисках путей наполнения библиотек физическими посетителями возникло движение за библиотеку как «третье место» наряду с работой и домом. Оно ориентирует на создание в библиотеке атмосферы отдыха, развлечения, встреч, выставок, занятий художественной самодеятельностью, проведение обрядов и т. п. То есть – сближать библиотечную жизнь с клубной. Такая практика существовала и раньше. Но она оправдывала себя в основном в деятельности массовых библиотек, в частности небольших, которые нередко были объединены в одно целое с клубом. Они вместе решали задачи приобщения людей к культурному времяпровождению, включающему просвещение.

Не отрицая и таких форм библиотечной работы, всё же следует помнить, что сущностное предназначение библиотек, особенно научных, – распространение знаний, образованности, полезной информации, культуры, духовности. Главная (и вечная!) их функция не досуговая, а научно-образовательная, научно-информационная. И если говорить о научной библиотеке как о «третьем месте» на жизненном пространстве человека, то необходимо иметь в виду образ библиотеки как Дома Знаний (не просто хранилища!), Фабрики Мысли, Центра синтеза и передачи всем желающим научно- и социально значимой информации.

Соответственно массовые мероприятия, которые, безусловно, могут быть в такой библиотеке, должны наполняться научным содержанием, подчиняться задачам приобщения людей к знанию, внедрения достижений науки в практику. Формы и методы таких мероприятий разнообразны. Среди них: научные конференции, презентации книг, баз данных, научных учреждений, проектов и результатов исследований; встречи с учёными, деятелями культуры, общественными деятелями; различные тематические книжные выставки (традиционные и электронные); обсуждения новых изданий, памятников литературы и искусства и т. д. и т. п.

С утверждением стиля жизни «общества знаний» возрастает потребность в массовом научном общении. Библиотеки – одна из наиболее удобных, историей созданных площадок для этой цели. При умелой организации массовые научные мероприятия в библиотеке могут быть эффективным средством привлечения к ней посетителей. Они способствуют реализации естественного стремления человека к обмену мыслями. А традиционно библиотеки были самым богатым, самым надёжным, самым узнаваемым источником знания. В активизации научной жизни в библиотеке – тоже существенный резерв нового пополнения её почитателей.

Еще один резерв увеличения библиосторонников имеется в области усиления роли библиотек в освоении, повышении, использовании цифровой грамотности. Большинство взрослого населения овладевает ею стихийно, медленно, фрагментарно. Мобильные устройства, которыми вооружён практически каждый, служат больше средством общения, чем обработки информации. В то же время цифровизация общества предполагает превращение мобильных устройств в повседневный и повсеместный рабочий инструмент во всём, что связано с информацией.

Отставание тех или иных слоёв населения в цифровой грамотности негативно отражается и на их взаимодействии с библиотекой. Они не могут стать её интернет-пользователями. Библиотеки (ради своей же затребованности) должны широко включиться в дело освоения всеми категориями людей цифровой грамотности. И это постоянная проблема и задача. Цифровые устройства и технологии непрерывно обновляются. Значит всегда будут люди, нуждающиеся в обучении, доучении, переучении в деле цифровой грамотности. Библиотека должна отвечать этим потребностям. К этому, между прочим, обязывает её извечная просветительская функция.

Различные формы цифрового обучения следует ввести в число постоянных приоритетов библиотечной деятельности: школы, курсы, семинары, практикумы, индивидуальные занятия. Библиотека – естественное место, где люди могут учиться жить в цифровой среде. Недооценка этого вида деятельности оборачивается охлаждением интереса людей к библиотеке, потерей значитель-

ного количества её потенциальных пользователей. Возрастает значение консультационной функции библиотеки. Весьма вероятное увеличение дистанционных обращений за консультациями. Представление о том, что человеку достаточно сесть за компьютер или включить мобильный телефон и он найдёт всё, что ему нужно, не оправдывается. Нередко приходится выполнять несколько процедур, чтобы попасть в искомую точку. Интернет переполнен информационным шумом, а то и информационным мусором. Надо немало покопаться, чтобы добраться до правдивой информации. В интернет-бездне в общей массе смешана первичная, вторичная, третичная и т. п. информация. А всегда важна в первую очередь информация первичная. Естественно, возникает необходимость в службах навигации по электронным ресурсам, их экспертизы, выбора. Рабочее время ценится всё больше. Интернет-пользователю, особенно начинающему или очень занятому, легче, проще, дешевле найти себе помощника в лице библиотеки (библиотекаря), чем самому заниматься информационным поиском.

Развитие консультационных служб – перспективный путь повышения престижа библиотеки, сохранения и умножения её сторонников. В динамичной, усложняющейся жизни консультационные услуги вообще становятся престижными. Библиотекам с их богатейшим интеллектуальным потенциалом нельзя упустить шансы для укрепления своего места в новой социокультурной ситуации.

В итоге целесообразно еще раз вернуться к образу библиотеки в профессиональном сообществе и в общественном мнении. Образ, как известно, формирует и отношение к ней. Под образ как идеал выстраиваются и её структуры и функции. Не должно быть противопоставления библиотеки как книгохранилища и библиотеки как хранилища и транзитёра электронных ресурсов. В современной библиотеке сливаются в едином комплексе все виды информации на всех ее носителях. И в такой форме она незаменима.

Следует осудить и отбросить предложения уничтожить после оцифровки все бумажные библиотечные и архивные фонды. Это вредоносные предложения. Их реализация привела бы к значительным потерям и сложностям в хранении и освоении исторического национального и мирового научного и культурного наследия. Не все документы поддаются качественной оцифровке. Стремительное изменение цифровой техники и технологии создаёт ситуацию, когда оцифрованное сегодня невозможно будет прочитать послезавтра и после послезавтра. Нет еще массового производства долгосрочных носителей электронной информации. Придётся весь цифровой фонд постоянно перезаписывать. При подготовке копий с копий будет возникать необходимость сверять их с оригиналом, чтобы сохранить идентичность содержания. Археологи добывают древние культурные артефакты из-под земли, часто повреждённые, реставрируют их, стараются вос-

становить первоначальный вид, хранят как величайшие ценности. А псевдо-ревнители цифровизации хотят сжечь бумажные письменные памятники прошлого, чтобы освободить библиотечные помещения для бизнеса.

Цивилизационное движение к знанию обществу нуждается в центрах интеграции всех видов информационных ресурсов. В библиотеке как собрании документальных источников изначально заложена интеграционная идея. Этим она важна, сильна и затребована будущим.

Традиционные стереотипы преодолеваются тяжело и медленно. До сих пор бытует первичное представление о библиотеке как о месте, где человек работает с книгой. А образ библиотекаря ассоциируется с понятием книжник. В то же время библиотечное пространство расширилось до планетарных масштабов. Основным «посетителем» библиотеки стал пользователь удалённый, виртуальный, обращающийся к ней со всех точек мира. Библиотекарь существенно обогатил свои компетенции, превратился в информатику, исследователя электронного контента, информационных каналов, потоков и сетей.

Возникают даже голоса за то, чтобы профессии библиотекаря дать новое название, соответствующее фактическому содержанию его деятельности: информационный работник, информационный менеджер, информатик. Но наверно целесообразно оставить это древнее название, которое по исторической и социальной значимости по праву стоит в гордом ряду профессий-символов наук-первоначальниц, таких профессий как математик, физик, химик, историк, философ.

Цифровизация всех сфер жизнедеятельности, утверждение цифровой грамотности и культуры вносят существенные изменения в условия бытия человека. Их глубинные последствия внимательно изучаются. Библиотечное сообщество и библиотечная наука обязаны системно ответить на вызовы цифровизации, органически вписать своё дело в цифровую среду. Несмотря на сложности социальных трансформаций и трудностей перехода к цифровой культуре, есть возможности реализовать концепции и модели библиотеки и профессии библиотекаря позитивно судьбоносного значения.

А. С. Онищенко,

председатель Совета директоров
научных библиотек и информационных центров
академий наук – членов МААН,
советник Президиума НАН Украины,
почетный генеральный директор НБУВ,
академик НАН Украины,
заслуженный деятель науки и техники Украины